**ارزیابی سبک­های حل تعارض مدرسان** مراکز آموزش زبان فارسی

در مواجه با چالش­های فرهنگی ـ اجتماعی فارسی­آموزان

**مطالعه موردی: مرکز آموزش زبان فارسی به غیر فارسی زبانان دانشگاه فردوسی مشهد**

صفا کاظمیان مقدم\*[[1]](#footnote-1)

منیر طاهری[[2]](#footnote-2)

**چکیده**

زبان­آموز در محیط زبانی جدید هر روزه با مفاهیم و مؤلفه­های نوینی در حوزه­های مختلف زبانی، فرهنگی و اجتماعی مواجه می­شود که گاهی بسیاری از آنها در تعارض با عناصر فرهنگی و اجتماعی جامعة او قرار دارد، مدرس زبان خارجی به­عنوان یکی از نزدیک­ترین افراد به زبان­آموز همواره مورد پرسش درباره چرایی این تعارضات قرار می­گیرد. این پژوهش با هدف ارزیابی و توصیف سبک­های حل تعارض مدرسان آموزش زبان فارسی در داخل ایران در مواجهه با چالش­های فرهنگی ـ اجتماعی فارسی­آموزان با استفاده از آمار توصیفی اجرا شد و سعی خواهد کرد سبک مناسبی برای مواجهه با این چالش­ها ارائه نماید. جامعه آماری پژوهش، کلیه مدرسان مرکز آموزش زبان فارسی به غیرفارسی زبانان دانشگاه فردوسی مشهد بوده و نتایج بدست آمده نشان داد که در رویارویی با بروز چالش، سبک همراهانه سبک غالب مدرسان در مواجهه با تعارضات فرهنگی ـ اجتماعی فارسی آموزان است و دومین فراوانی متعلق به شیوه سلطه گرانه بوده است. اگرچه سبک مصالحه گرانه، سبکی بینابینی است، ولی جزء حداقل انتخاب­های مدرسان بوده است.

**واژگان کلیدی:**فرهنگ، تعارض فرهنگی، سبک، مدرس زبان فارسی، فارسی آموز

**مقدمه**

امروزه مسئله جهانی شدن[[3]](#footnote-3)، اهمیّت زبان­آموزی و به تبع آن فرهنگ­آموزی را که یکی از چالش برانگیزترین مسائل آموزش زبان دوّم به شمار می­رود، دو چندان نموده است. این نیاز فزاینده برای دریافت، استنباط و درک فرهنگ­های دیگر، دست­اندرکاران آموزش زبان­های خارجی را وادار به جستجوی شیوه­هایی برای آموزش موضوعات فرهنگی ـ اجتماعی نمود. چرا که آموزش زبان خارجی عمدتاً همراه با ورود مسائل فرهنگی خاص آن زبان به حیطه معلومات زبان­آموز صورت می­گیرد. راﺑﻄﺔ زﺑﺎن و ﻓﺮﻫﻨﮓ از دیرباز ﻣﻮردﺗﻮّﺟﻪ ﻓﻼﺳﻔﻪ،ﺟﺎﻣﻌﻪشناسان و زﺑﺎنﺷﻨﺎﺳﺎن بوده است. گمانه­زنی­ها درباره زبان و فرهنگ برای علاقه­مندان حوزه­های مختلف علوم انسانی به­ویژه دست­اندرکاران امر آموزش زبان از مباحث آشناست، لذا در سال­های اخیر، اﻫﻤﻴّﺖآﻣﻮزش اﻳﻦ دو ﺑﻪ صورت ﻣﻮازي ﻣﻮرد ﺑﺮرﺳﻲ ﭘﮋوﻫﺶ­ﮔﺮان اﻳﻦ حیطه قرار گرفته است.

درﺟﻬﺎن اﻣﺮوز ﻣﻘﻮﻟﺔ ﻓﺮﻫﻨﮓ روزﺑﻪروز ﭘﻴﭽﻴـﺪه­ﺗـﺮ، ﺣـﺴّﺎس­ﺗـﺮ و درﻋـﻴﻦﺣـﺎل ﺑـﺎاﻫﻤﻴّﺖ­ﺗﺮشده و زﻧﺪﮔﻲ روزﻣﺮه ﺑﻴﺶازﭘﻴﺶ زﻳﺮ ﻧﻔﻮذ ﻓﺮﻫﻨﮓ و ﺟﻠﻮه­ﻫﺎيﮔﻮﻧﺎﮔﻮن آن ﻗﺮار دارد. در ایران امروز، یکی از مهمتّرین نقش­های زبان فارسی، نقشی است که در هویّت بُعد فرهنگی ما ایفا می­کند و یکی از اصلی­ترین ابزارهای انتقال فرهنگ ایرانی در اقصی نقاط دنیا به شمار می­رود. لذا میزان ﺗﻮّﺟﻪ ﺑﻪآﻣﻮزش زﺑﺎن فارسی به غیر فارسی­زبانان در داخل مرزها و خارج از آن، روند روزافزونی داشته است. در همین راستا نیاز است تا در تمامی مراکز آموزش زبان فارسی در ایران نیز به موازات تحقیقات و شیوه­های کارآمد و تجربه شدة روز دنیا، بهترین شیوه­های آموزش ارائه گردد، زیرا هنوز شاهد آن هستیم که فارسی­آموزان، قادر به برقراری ارتباط کارآمد در بافت واقعی زبانی و فرهنگی جامعه نیستند. پژوهش­های صورت گرفته عوامل زیادی از قبیل؛ نبود مدرسان کارآمد، امکانات و کمبود منابع آموزشی مناسب و ... را از دلایل این ناکارآمدی برشمرده­اندکه پرداختن به آنها خارج از بحث این مقاله است، با این حال یکی از عواملی که می­تواند به امر آموزش زبان کمک شایانی نماید، آشنا کردن فارسی­آموزان با فرهنگ ایرانی است.

گیدنز معتقد است: «که ﺑﺎ ﺗﻮّﺟﻪ ﺑﻪ اﻳﻦکه ارزش­ﻫﺎ و ﻫﻨﺠﺎرﻫﺎي رﻓﺘﺎري از ﻓﺮﻫﻨﮕﻲ ﺑﻪ ﻓﺮﻫﻨـﮓ دﻳﮕـﺮﻣﺘﻔـﺎوت اﺳﺖ، ﻣﻲ­ﺗﻮانﮔﻔﺖﻛﻪ ﻫﺮ فرهنگی الگوهای رفتاری ﻣﻨﺤﺼﺮﺑﻪﻓﺮد ﺧـﻮد را داردﻛـﻪ ﺑـﺮاي انسان­هایی ﺑﺎ زﻣﻴﻨﻪ­های فرهنگی دیگر بیگانه است». (گیدنز،64:1376-62).

همان­طور که می­دانیم تضّادهای فرهنگی[[4]](#footnote-4) باعث بروز شوک فرهنگی[[5]](#footnote-5)می­شوند و تشابهات فرهنگی منجر به آسان­تر شدن ارتباط و تعامل با دیگران. بررسی اجمالی رابطه تنگاتنگ زبان و فرهنگ، اهمیّت و ضرورت تلفیق فرهنگ در آموزش زبان را دو چندان می­کند، موضوع مهّمی که تا همین اواخر مغفول مانده است. دست اندرکاران امر آموزش زبان هنوز با این چالش روبرو هستند که چگونه باید با پدیده تفاوت­های بین فرهنگی برخورد کرد. نقش کتاب و مواد آموزشی بسیار پراهمّیت است اما مانع از توّجه به روش­های آموزش و مقابله با تعارضات فرهنگی ـ اجتماعی زبان­آموزان از سوی مدرسان نیست.

گفتنی است «مدیریت تعارض بر این اصل استوار است که تمامی تعارضات لزوماً قابل حل نیستند، اما کسب مهارت در مدیریت تعارض می‌تواند از احتمال تشدید ناکارآمدی‌ها بکاهد. ملزومات مدیریت تعارض عبارتند از؛ مهارت‌های مرتبط با حل تعارض، [خودآگاهی](https://www.chetor.com/40707-%d8%ae%d9%88%d8%af%d8%a2%da%af%d8%a7%d9%87%db%8c/) پیرامون انواع حالات تعارض، مهارت‌های ارتباطی در مواجهه با تعارض و نیز توانایی ایجاد چارچوبی مؤثر جهت مدیریت تعارض در محیط درگیر» (چاند، منبع اینترنتی).

این پژوهش کوششی است برای ارزیابی سبک­ها و روش­هایی که مدرسان در مواجه با تعارضات و چالش­های فرهنگی ـاجتماعی فارسی­آموزان به کار می­گیرند و با استفاده از آمار توصیفی ـ تحلیلی[[6]](#footnote-6) انجام شده است.

***تعریف زبان، فرهنگ و تعارض***

برای دستیابی به تعارضات دو جامعه فرهنگی ـ اجتماعی و زبانی، تعاریف گوناگون در این حوزه­ها، نشانه­های قابل تأملی برای شناخت این موضوعات ایجاد خواهد نمود، که نگاه عمیق­تری از موقعیّت یک مواجهه و یا تداخل فرهنگی ـ اجتماعی و زبانی را بازگو خواهد کرد. لذا در ادامه تعاریف مختصری از زبان، فرهنگ و تعارض ارائه می شود.

«زبان، نظام[[7]](#footnote-7)نشانه­های آوایی اختیاری[[8]](#footnote-8)است که ارتباط[[9]](#footnote-9)و عکس­العمل متقابل[[10]](#footnote-10) میان همه مردم دارای یک فرهنگ معیّن یا افراد دیگری، که نظام آن فرهنگ[[11]](#footnote-11) را فراگرفته باشند، امکان پذیر می­سازد» (فیناچیارو،8:1964) و در جای دیگر«زبان نظامی قراردادی ﻣﺘﺸﻜﻞ از ﻧﺸﺎﻧﻪ ﻳﺎ ﻧﻤﺎد­های آوایی و وﺳﻴﻠﺔ ﻣﺸﺎرﻛﺖگروه­های اﺟﺘﻤـﺎﻋﻲ است» (بلوچ و تراگر،1942 :5).

در این تعاریف به وضوح جایگاه فرهنگ و دانش فرهنگی برای ایجاد رابطه زبانی در میان گروه­های اجتماعی که از نشانه­های اختیاری واحدی تبعیت می­نمایند، بیان شده است. بنابراین می­توان فرهنگ را بخش جدایی­ناپذیر یک واحد زبانی.

و « فرهنگ ﺷﻴﻮة ﻛﻠﻲ زﻧﺪﮔﻲ ﻳﻚﮔﺮوه از ﺟﺎﻣﻌﻪ می­ﺑﺎﺷﺪ. ﻫﻤﺔ اﻓﺮاد داراي ﻓﺮﻫﻨﮓ ﻫﺴﺘﻨﺪ و ﻫﻤﺔ ﻓﺮﻫﻨﮓ­ﻫﺎ ﭘﺪﻳﺪآﻣﺪه­اند تا نیازهای بشری را پاسخ­ﮔﻮ ﺑﺎﺷﻨﺪ و هیچ کدام بر دیگری ارجحیّت ندارد» (تنگ، 1998). « ﻧﻤﺎدﻫﺎﻳﻲﻛﻪ درﮔﻔﺘﺎر ﻳﺎ ﻧﻮﺷﺘﺎر ﺑﻴﺎن ﻣﻲ­ﺷﻮﻧﺪ شیوه­های اصلی ﺗﺸﻜﻴﻞ و ﺑﻴﺎن معانی هستند. اﻣّﺎ ﻋﻼﺋﻢ دﻳﮕﺮي مانند؛ ﻟﺒﺎس، ﺗﺼﺎوﻳﺮ و نشانه­ﻫﺎي دﻳﺪاري، شیوه­های ﻏﺬاﺧـﻮردن، ﺷﻜﻞ­های ﺳﺎﺧﺘﻤﺎن ﻳﺎ ﻣﻌﻤﺎري وﺑﺴﻴﺎري ویژگی­های ﻣـﺎدي دﻳﮕـﺮ ﻓﺮﻫﻨـﮓ را ﻣـﻲ­ﺳـﺎزﻧﺪ» (گیدنز، 66:1376).

در این تعاریف نیز به ویژگی متمایز بودن فرهنگ­ها اشاره شده است، که پذیرش آن می­تواند برای دیگر فرهنگ­ها بسیار سخت و غیرقابل هضم باشد، قهرمان سلیمانی درباره تفاوت­های فرهنگی و نوع عرضه آن می­گوید: «هر فرهنگ برای داشتن سهمی در تحوّلات جهان، نیازمند عرضه و ارائه خود با یکی از ابزارهای ارتباطی موجود است که بی­گمان زبان از مهّم­ترین ابزارها دانسته می­شود» ( سلیمانی، به نقل از میردهقان،120:1390)

با توصیفات فوق می­توان زبان و فرهنگ را دو پدیده درهم تنیده دانست که تفاوت­های عمده­ای در تمامی جهات با یکدیگر دارند به این ترتیب بروز تعارض در رودررویی فرهنگی و زبانی لابد به نظر می­رسد. با این وجود مفهوم تعارض ازجمله مفاهیم بسیار بحث‌برانگیز است، روان‌شناسان و جامعه‌شناسان تعاریف متنوعی از این مفهوم ارائه داده‌اند. امّا «تعارض زمانی رخ می­دهدکه دو یا چند نفر از افراد بدلیل تفاوت درنیازها، خواسته­ها، اهداف و ارزش هایشان در مقابل یکدیگر قرار گیرند» (تومی،2002: 12). «تعارض در برخی منابع به‌عنوان نوعی رفتار انسدادی و در پاره‌ای دیگر از موارد به‌عنوان مغایرت اهداف تعریف شده است. این مفهوم را به‌گونه‌‌ی دیگری نیز می‌توان تعریف کرد: تعارض فرایندی است که به‌‌موجب نوع خاصی از ادراک (خواه واقعی یا غیرواقعی) منجر به ایجاد اختلال در توازن و ثبات مطلوب در یک جهان به ‌هم‌ وابسته می‌شود. تعارض لایه‌لایه اتفاق می‌افتد، لایة نخست همیشه کژفهمی است و سایر لایه‌ها عبارتند از؛ تفاوت ارزش‌ها، دیدگاه‌ها، علایق و نیز تفاوت‌های بین‌فردی، علت دیگری که تعارض را نوعی فرآیند می‌نامند این است که با درک ضدیّت آغاز می‌شود؛ به این معنی که یکی از طرفین تصوّر می‌کند طرف دیگر ضّد اوست یا سعی دارد روی علایق و اهدافش با ترفندهایی همچون رقابت، همکاری، مصالحه یا کناره‌گیری تأثیر منفی بگذارد» (چاند، منبع اینترنت).

**پیشینه تحقیق**

با مشخص شدن اهمیّت و جایگاه آشنایی با اطّلاعات فرهنگی و اجتماعی جامعه زبانی هدف در یادگیری زبان خارجی، پژوهش­های بسیاری در این حوزه صورت گرفته است به عنوان نمونه «ﻣﺮﻛﺰ پژوهش­های پیشرفته در زمینه ﻓﺮاﮔﻴﺮي زبان» مجموعه­اي ازﻣﻄﺎﻟﻌـﺎت را درﺑـﺎرة ﻓﺮﻫﻨﮓ و ﻳﺎدﮔﻴﺮي زﺑﺎن اﻧﺠﺎم داده اﺳﺖ.

ازﺟﻤﻠﻪ ﻣﺴﺎﺋﻠﻲﻛﻪ اﻳـﻦ اﻓـﺮاد ﺑـﺎ آن مواجهند ﺷـﻚ و ﺑﻼﺗﻜﻠﻴﻔـﻲ درﺑـﺎرة ﺷـﻴﻮة ﮔﻨﺠﺎﻧﺪن و ادﻏﺎم آﻣﻮزش ﻓﺮﻫﻨﮓ درﻃﺮح ﺑﺮﻧﺎﻣﺔ آموزش زبان بوده­است. به نظر نوستراند[[12]](#footnote-12)«زبان وابسته به فرهنگ است و بدون توجه به روابط اجتماعي و فرهنگی یک جامعه که زبان بخشي از آن است، درک مفاهيم زبان امکانپذير نيست» (نوستراند، 1990).

رابرت لادو[[13]](#footnote-13)در کتاب آموزش زبان معتقد است که: «زبان پاره­اي از فرهنگ مردم و مهّم­ترين وسيله براي ايجاد ارتباط ميان افراد اجتماع است و از اين­رو زبان نه تنها بخشي از فرهنگ است، بلکه اگر فرهنگ را شبکه­اي در نظر بگيريم، زبان پايه اساسي آنست به گونه­اي که بخش­هاي ديگر شبکه با کماکان توصيف مي­شود» (لادو، 1999).

کرامش[[14]](#footnote-14)(2001) نیز حاصل پژوهش خود را درباره درک مفاهیم فرهنگی در حوزه آموزش زبان منتشر و معتقد است افزایش درک دیگر فرهنگ­ها جریانی است که زبان­آموز را با خود به سفری اکتشافی و همراه با تفکّر می­برد، اکتشاف موارد فرهنگی جدید و گاه مغایر با فرهنگ اوّل و تفکّر راجع به ارزش­های فرهنگی هر دو زبان و مقایسه آنها با یکدیگر.

ﻓﺮﻧﻴﺎ و راﺟﺎ[[15]](#footnote-15)ﺑﺎ اﺳﺘﻔﺎده از ﻳﻚ روﻳﻜﺮد مقایسه­ای کاربردی و از ﻃﺮﻳﻖ ﺑﺮرﺳﻲ ﺷﺒﺎﻫﺖها وﺗﻔﺎوت­ﻫﺎی رﻓﺘﺎري دو ﻓﺮﻫﻨﮓ اﻳﺮاﻧﻲ و آﻣﺮﻳﻜﺎﻳﻲ در اﺑﺮاز ﺗﺸـﻜﺮ ﺑﻪ ﺑﺮرﺳﻲ ﻧﻘﺶ ﻓﺮﻫﻨﮓ ﭘﺮداﺧﺘﻪاﻧﺪ، در این تحقیق آزﻣﻮدﻧﻲ­ها،20 ایرانی که زبان مادری­شان فارسی است و 20 آمریکایی، که زبان مادری­شان انگلیسی است، انتخاب شده­اند. نتایج تحقیق نشان داد که، اگر یک ایرانی بخواهد در جامعه آمریکایی تعامل درست برقرار کند، نه تنها باید زبان آنها را بیاموزد بلکه باید بر الگوهای ارتباطی جامعه در موقعیت­های مختلف نیز تسلط داشته باشد(فرنیا و راجا، 2009).

و امّا در ایران حقانی (1384) در مقاله خود با عنوان «مهارت پنجم»، ابتدا به توضیحاتی در خصوص چهار مهارت کلاسیک زبان آموزی می پردازد و سپس نتیجه می گیرد ایجاد و تعمیق مهارت­های چهارگانه و اصلی زبان­آموزی، همواره در بستری فرهنگی صورت می پذیرد. عدم توجّه ناخواسته به بعد فرهنگی آموزش زبان در هر دو بافت زبان مادری و بیگانه، عدم تسلّط و اشراف بر نحوه استفاده از زبان را، حتّی در قالب ابزاری آن به دنبال دارد. وی همچنین اشاره می­کند مهارت بین فرهنگی با ترمینولوژی مهارت پنجم جایگاه خود را در ادبیّات آموزش زبان پیدا نموده است.

دوستی­زاده (1387) در پژوهشی به اهداف کسب مهارت بین فرهنگی اشاره می­کند و به نقش مهارت بین فرهنگی در آموزش زبان آلمانی در ایران می پردازد. در پایان راه­کاری جهت شناسایی محدوده انتقال مهارت بین فرهنگی در کلاس­های آموزش زبان آلمانی برای پردازش تفاوت­ها و شباهت­های بین دو فرهنگ و زبان مبدا و مقصد ارائه می­دهد.

میردهقان و طاهرلو (1390) درمقاله­ای با عنوان «تأثیر فرهنگ ایرانی در آموزش زبان فارسی به غیر فارسی زبانان» به عواملی که به منزله جاذبه­های فرهنگی برای آموزش فرهنگ محسوب می­شوند پرداخته و با طراحی پرسشنامه­ای، چنین نتیجه گرفته­اند که؛ تمدن کهن ایران برای فارسی­آموزان از جذابیت بالایی برخوردار است.

رستم­بیک تفرشی و رمضانی واسوکلانی (1391) در مقاله «نقش فرهنگ در آموزش زبان خارجی» به بررسی زبان و فرهنگ و آموزش آنان پرداخته و بیان می­دارند که؛ طراحان مطالب آموزشی[[16]](#footnote-16)می­توانند، با افزودن نکات فرهنگی بیشتر، دانش­آموزان علاقه­مند به یادگیری زبان را جهت کاربرد آن در بافت­های ارتباطی تشویق کنند و در نهایت تهیه تصاویر، متون و نوارهای صوتی و تصویری برای نشان دادن فرهنگ جامعه زبان خارجی و مقایسه آن با فرهنگ جامعه زبان بومی را برای آموزش فرهنگ پیشنهاد می­دهند.

آذرشب و همایونی (1394) در مطالعه موردی خود به بررسی آموزش زبان عربی در ایران و واکاوی فرهنگ و نقش آن در سیاست­گذاری­ها و برنامه­ریزی­های آموزشی زبان پرداخته­اند و نتیجه می­گیرند که سیاست­گذاری­های کلی دست­اندرکاران آموزش زبان­های خارجی در هر کشوری که خود متأثر از عوامل و عناصر فرهنگی و اجتماعی آن جامعه است از مهم­ترین مولفه­های تاثیرگذار بر حوزه آموزش زبان است.

چنانکه ملاحظه می­شود در تمام این موارد تأکید بر موضوع اهمیّت آموزش عناصر فرهنگی و اجتماعی به عنوان بستری برای آموزش زبان خارجی بوده است. این در حالی است که تحقیق مستقیمی درباره ارزیابی و توصیف جایگاه و نقش مدرس زبان خارجی به عنوان اولین مواجهه زبان­آموز با او در بیان تعارضات فرهنگی ـ اجتماعی صورت نگرفته است. لذا این پژوهش ضمن توصیف عملکرد مدرسان زبان فارسی در برخورد با چالش های فرهنگی اجتماعی فارسی­آموزان سعی خواهد نمود راه­کارهایی برای انتخاب سبک از سوی مدرسان زبان فارسی ارائه نماید.

**شیوه گردآوری داده­ها**

جامعه آماری پژوهش، کلیه مدرسان مرکز آموزش زبان فارسی به غیرفارسی زبانان دانشگاه فردوسی مشهد در دی ماه سال 1396 به تعداد 30 نفر (مدرسان فعّال در مقطع زمانی پژوهش) و نمونه آماری به تعداد 28 نفر است که با روش تصادفی با استفاده از جدول تعیین حجم مورگان انتخاب گردیده است.ابزار گردآوری داده­ها در پژوهش حاضر، پرسشنامه نسخه دوّم شیوه مقابله با تعارض رحیم[[17]](#footnote-17) (1983) است. این مقیاس، یک ابزار خودگزارش­دهی است که رحیم آن را طراحی کرده است و هدف آن ارزیابی سبک­های حل تعارض فردی و شامل 28 سوال است. این پرسشنامه دارای 5 بعد مهم از انواع سبک­های مقابله با تعارضات فرهنگی ـ اجتماعی را پوشش خواهد داد که به ترتیب عبارتند از؛

1. سبک همراهانه[[18]](#footnote-18) (7 سوال)
2. سبک مهربانانه[[19]](#footnote-19) (6 سوال)
3. سبک سلطه گرانه[[20]](#footnote-20)(5 سوال)
4. سبک اجتنابی[[21]](#footnote-21) (6 سوال)
5. سبک مصالحه گرانه[[22]](#footnote-22) (4 سوال)

در پرسشنامه مذکور سؤالات 28،23،22،12،5،4،1 سبک همراهانه، سؤالات 24،19،13،11،10،2 سبک مهربانانه، سؤالات 25،21،18،9،8 سبک سلطه­گرانه، سؤالات 20، 15،14،7 سبک مصالحه­گرانه و سؤالات شمارة 27،26،17،16،6، 3 سبک اجتنابی را اندازه­گیری می­کنند. طیف پاسخگویی به این پرسشنامه از نوع لیکرت بوده وبه شکل پنج­نقطه‌ای امتیازدهی می­شود. مقیاس لیکرت در این پرسشنامه دربرگیرندة عبارات کاملاًمخالفم (1 نمره)؛ مخالفم (2 نمره )؛ نظری ندارم (3 نمره)؛ موافقم (4 نمره 4) و کاملاً موافقم( 5 نمره) است.  هریک از سؤالات می­تواند نمره‌ای از 1 تا 5 را کسب کند و سپس براساس تعداد ماده‌‌های هر زیرمقیاس، نمرة کلی آن زیر مقیاس محاسبه خواهد شد. هر زیرمقیاسی که بالاترین نمره را داشته باشد نشان می‌دهد که فرد در موقعیت‌‌های تعارض و ناسازگاری درآن سبک قرار دارد.

  اعتبار درونی پرسشنامة سبک‌های حلّ تعارض رحیم در تحقیقات مختلف از 72/0 تا 83/0 گزارش شده است. باباپور (1385) اعتباردرونی آنرا با ضریب آلفای کرونباخ، برابر با 81/0 به دست آورده است، از نظر روایی نیز این مقیاس تأیید شده؛ به‌طوری‌که روایی سازة آن با استفاده از روش تحلیل عاملی محاسبه شده و پذیرش آن تأیید شده است. لازم به ذکر است که در این پژوهش تحلیل داده‌ها با نرم­افزار SPSS-21 انجام شده است.

***توصیف سبک­های حل تعارض***

«پنج سبک اصلی آمده درمدیریت تعارض در این پرسشنامه مورد توجه قرار داردکه هریک از آنان نشان­دهنده موقعیت آزمودنی­ها در شرایط پاسخگویی و قرار گرفتن در برابر چرائی تعارضات هستند، این سبک­ها عبارتند از :

*سبک همراهانه:* ایـن زیـر مقیاس با شیوه حلّ مسئله در ارتباطات اسـت و نشـان­دهنـدة تبادل اطلّاعات و بررسی اختلاف­ها برای رسیدن به راه حلّ قابل قبول برای طرفین است. انتخاب این سبک به افراد کمک می­کند تا به گونه­ای کنار هم کار کنند که همه برنده باشند. در این سبک هم روابط با دیگران و هم منافع خود مهم تلقی شده و حل تعارض به سود طرفین است،علی­رغم مزایای این روش، تلف شدن زمان و تضعیف توان و انرژی افراد از معایب آن است.

*سبک مهربانانه*: این شیوه بیانگر تلاش برای کـاهش اختلافـات اسـت و برای برآورده کردن انتظارات و مسائل دیگران بر تشابهات تأکید می­کند. فردی که از این شیوه استفاده می­کند برای برآورده کردن نیاز دیگران مسائل خود را نادیده می­گیـرد. افرادی که این سبک را انتخاب می­کنند از علایق و خواسته­های خود می­گذرند و به دیگران اجازه می­دهند به خواسته­هایشان دست یابند. در واقع تمرکز این سبک بر حفظ روابط شخصی با دیگران است.البته ممکن است با این روش فرد اعتبار و نفوذ آنی خود را از دست بدهد.

*سبک سلطه­گرانه*: انتخاب این سبک بدین معناست که فرد به طور یک­طرفه علایق و خواسته­های خود را مقدم بر خواسته­های دیگران می داند. این روش ممکن است تعارض را به طور موقت حل کند اما در استفاده از آن باید محتاط بود چرا که ممکن است تعارض را افزایش دهد و بازنده را به اقدامات تلافی جویانه وادار سازد.این شیوه با جهت­گیری تهدیدآمیز مشخص می­شود.

*سبک اجتنابی*: این شیوه با موقعیّت­های؛ انزوا، اعطـای مسـئولیت به دیگران، دیگران را مقصر دانستن و خود را کنار کشـیدن همراه است.وقتی افراد احساس کنند نه هدف­های خودشان ونه ارتباط با دیگران برای آنها اهمیتی ندارد، ممکن است به راحتی از تعارض کنار بکشند. از این شیوه معمولا زمانی استفاده می­شود که موضوع پیش­پا افتاده و جزئی باشد و درگیر شدن در تعارض به صدمات زیادی منجر شود. اجتناب از تعارض نمی تواند همیشگی باشد.

*سبک مصالحه­گرانه*: ایـن شـیوه در نقطـة میـانی توجه به انتظارات خود و دیگران قـرار دارد و به تقسیم امتیازات بین طرفین اشاره می­کند. در این روش افراد بدنبال بدست آوردن تمام خواسته­ها و علایق خود نیستند، یعنی ارضای برخی نیازها برایشان کافی است. در این روش، انعطاف­پذیری، مبادله و مذاکره جایگاه ویژه­ای دارند.

انتخاب استراتژی و سبک مدیریت تعارض، بستگی به اعتماد به نفس فرد، میزان شناخت او از خواسته­ها و اهداف طرف مقابل، میزان اطلّاعات موجود و قابل افشا درباره طرفین و حسّ همکاری و مشارکت آنها دارد.شیوه­های پنج­گانه مقابله با تعـارض، دو روش مــدیریت «تعــارض ســازنده وغیــرســازنده» را تشــکیل می­دهند. شیوه ­هـای همراهانـه و مهربانانـه بُعـد سـازنده وشیوه­های سلطه­گرانه و اجتنابی بُعد غیرسازنده را تشـکیل می­دهند همچنین شیوه  مصالحه­گرانه نیز حالت بینابینی دارد» (باباپورخیرالدین، 1385).

**تجزیه و تحلیل داده­ها**

پس از بررسی پرسشنامه­ها، داده های استخراج شده مبنای تجزیه و تحلیل قرار گرفت. درصد فراوانی، میانگین نمرات هر سبک و انحراف معیار استاندارد آن محاسبه شد. نتایج تحلیل­های فوق نشان داد که در میان آزمودنی­ها:

1. سبک همراهانه با 61.5% بیشترین فراوانی را در میان سبک­های حل تعارض در میان مدرسان زبان فارسی در مواجه با تعارضات فرهنگی ـ اجتماعی فارسی آموزان به خود اختصاص داده است. میانگین این سبک 3.7 و میزان انحراف معیار استاندارد آن0.4 محاسبه شد.

نمودار1: درصد فراوانی سبک های حل تعارض

1. سبک سلطه گرانه با 23.07% دومین رده فراوانی سبک­های حل تعارض را دارا بود که میانگین آن 3.6 و میزان انحراف از معیار آن 0.5 بود.
2. سبک مهربانانه با 11.5 % سومین جایگاه فراوانی را با میانگین 3.4 و انحراف معیار 0.5 به خود اختصاص داد.
3. سبک مصالحه گرانه با 3.08 % در رده چهارم قرار گرفت و در نهایت سبک اجتنابی هیچ داده قابل محاسبه ای نشان نداد. (نمودار1و2)

نمودار 2: درصد میانگین هر سبک

مجموع یافته­های پژوهش چنانکه آمد گویای این واقعیت است که از بین شیوه­های مختلف حل تعارض، شیوه همراهانه پرکاربردترین شیوه در میان آزمودنی­ها (مدرسان مرکز آموزش زبان فارسی به غیر فارسی زبانان دانشگاه فردوسی مشهد) بوده است، این بدان معناست که تمایل مدرسان اجتناب از برخورد و همراهی با فارسی آموزان در حل چالش و تعارض فرهنگی ـ اجتماعی آنان و انتخابی بُرد بُرد است.

جدول1: درصد فراوانی، میانگین و انحراف معیار مولفه های سبک تعارض سازنده و غیرسازنده

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **انحراف استاندارد** | **میانگین نمرات** | **سبک** | **درصد فراوانی** |  |
| 0.5 | 2.9 | همراهانه | 73 % | حل تعارض سازنده |
| 0.4 | 3.4 | مهربانانه |
| 0.5 | 3.6 | سلطه گرانه | 23 % | حل تعارض غیرسازنده |
| 0.5 | 3.1 | اجتبابی |
| 0.4 | 2.9 | مصالحه گرانه | 4% | بینابینی |

و امّا چنانکه در تحلیل داده­ها نیز ذکر گردید، درست در مقابل گروه اوّل (سبک همراهانه) که جمعیّت و فراوانی اصلی داده­ها را به خود اختصاص داده بود، سبک سلطه­گرانه، رتبه دوّم در انتخاب سبک حل تعارض را دارا گردید، این نشان می­دهد که نمی­توان ترتیب منطقی و خاصّی را برای انتخاب سبک­ها از سوی مدرسان متصّور بود، یعنی در حالیکه سبک غالب انتخابی از سوی مدرسان در شرایط تعارض، سبک همراهانه است، در مرتبه بعدی سبک سلطه­گرانه قرار می گیرد که بیشترین فراوانی را به خود اختصاص داده است.

**نتیجه­گیری**

بررسی تعاریف زبان و فرهنگ گویای رابطه تنگاتنگ این دو مفهوم و در واقع هم­پوشانی آن دو است. باتوجه به نظرات محققان مختلف و نتایج این تحقیق،نحوه مواجهه و انتخاب سبک مناسب از سوی مدرس زبان خارجی به عنوان نوک پیکان آموزش و موّثق­ترین فرد برای زبان­آموز (در فضای آموزش اعم از زبان، فرهنگ و ...) در پاسخ­گویی به چرایی­های ذهن او، یکی از اصلی­ترین مهارت­هایی است که یک مدرس زبان خارجی می­بایست در طول دوره آموزشی خود بدان توجه نماید. عدم دقت در مواجهه با این چالش بین مدرس و زبان­آموز، گاه صدمات جبران ناپذیری بر اثربخشی آموزش زبان خارجی وارد خواهد نمود، سرخوردگی، بی­توجهی، خود برتر­بینی، کاهش جایگاه مدرس در نزد زبان­آموز و ... از جمله این صدمات هستند که به تبع بیان آن در میان سایر زبان­آموزان (که این تعارض را تجربه نکرده­اند) حتی ابعاد گسترده­تری نیز ایجاد می نماید که جبران آن گاه غیر ممکن خواهد بود.

لذا پرورش فارسی­آموزانی توانا که قادر به تعامل در جامعه زبانی فارسی باشند ممکن نخواهد بود مگر در سایه آموزش هم زمان فرهنگ ایرانی ـ اسلامی زیر نظر مدرس آموزش دیده و کارآمد. چگونگی آموزش فرهنگ نیز خود مقوله­ای است که نیاز به پژوهش­های نظری و میدانی فراوانی دارد و نمی­توان انتظار داشت که آموزش فرهنگ به طور خودکار در کنار آموزش زبان رخ دهد. مدرس بایست فرهنگ زبان­آموز و فرهنگ هدف را در انتخاب سبک­ها و روش­ها و رفتارهای آموزشی در نظر داشته باشد.

ﻛﺸﻒ ﺑـﺎور مدرسان درﺑـﺎرة ﻓﺮﻫﻨـﮓ، راﺑﻄﺔ بین ﺑﺎور مدرسان وتدریس آن­ و همچنین بررسی ایجاد حساسیت بینافرهنگی اجتناب ناپذیر است. بنابراین انتخاب استراتژی مناسب و برگزاری دوره­های قبل و ضمن خدمت برای تربیت مدرسانی متعّهد و دلسوز با هدف بهبود وضع آموزش و شیوه انتقال صحیح مفاهیم فرهنگی با به­کار­گیری روش­های سازنده و مناسب حل تعارض بسیار ضروری است. . همچنین یاری جستن از نظرات روانشناسان و مشاوران برای انتخاب مدرسانی با مدل رفتاری سبک های سازنده، قابل تامل است.

**منابع:**

* آذرشب، محمدعلی؛ همایونی، سعدالله (1394). «واکاوی فرهنگ و نقش آن در سیاست­گذاری­های برنامه­ریزی­های آموزش زبان (مطالعه موردی: آموزش زبان عربی در ایران)»*مجله علم زبان*، سال3، شماره5 ،ص 115-89.
* باباپورخیرالدین،ﺟﻠﻴﻞ(1385).«ﺑﺮرﺳﻲ راﺑﻄﻪ شیوه های ﺣﻞ ﺗﻌﺎرض ارﺗﺒﺎﻃﻲ و ﺳﻼﻣﺖ رواﻧﺸﻨﺎﺧﺘﻲ داﻧﺸﺠﻮﻳان» *ﻓﺼﻠﻨﺎﻣﻪ رواﻧﺸﻨﺎﺳﻲ* داﻧﺸﮕﺎهﺗﺒﺮﻳ*ﺰ*،سال1، شماره4، ص 46-27.
* حقانی، نادر (1384). « مهارت پنجم»، پژوهش ادبیات معاصر جهان ، پاییز، شماره 25، ص 118-107.
* دوستی زاده، محمدرضا (1387). « اهمیت انتقال فرهنگ در کسب مهارت زبانی»، پژوهش­های زبان­های خارجی، شماره 46، پاییز، ص 84-67.
* رستم­بيک تفرشي،آتوسا؛ رمضاني واسو­کلاني، احمد(1391).«نقش فرهنگ در آموزش زبان خارجي» *پژوهش­نامه انتقادي متون و برنامه­هاي علوم انساني*، پژوهشگاه علوم انساني و مطالعات فرهنگي، سال دوازدهم، شماره اول، ص 41-15
* گیدنز، آنتونی (1376). *ﺟﺎﻣﻌﻪﺷﻨﺎﺳﻲ*،ﺗﺮﺟﻤﺔﻣﻨﻮﭼﻬﺮﺻﺒﻮري،تهران:نشر نی.
* میردهقان، مهین ناز؛ طاهرلو، فرنوش (1390). «تاثیر فرهنگ ایرانی در آموزش زبان فارسی به غیرفارسی زبانان» *مجله ادبیات پارسی معاصر*، پژوهشگاه علوم انساني و مطالعات فرهنگي، سال1، شماره2، ص 131-115.

-Allen,(1999). Developing Intercultural Competence in the Language Classroom. In R.M. Paige;D.L. Lange & Y.A. Yershova (Eds.). Culture as the Core: Integrating Culture into the Language curriculum. Minneapolis: CARLA, University of Minnesota. Pp.13-46.

Bennett, J.M; M.J. Bennett & W.

-Bloch, Bernard & George L. Trager (1942). Outline of Linguistic Analysis, Special Publications of the Linguistic Society of America, Baltimore: Linguistic Society of America.

# - Chand, Smiriti.Conflict Management: Characteristics, Types, Stages, Causes and other Details.Retrieved Jan 10, 2018 from Online database on the World Wide Web:http://www.yourarticlelibrary.com/business/conflict-management-characteristics-types-stages-causes-and-other-details/5431.

Farnia, Maryam & R. Raja (2009). ‘Contrastive Pragmatic Study and Teaching Culture in English Language Classroom-A Case Study’, in Proceeding of 7th International Conference.by the School of Language and Linguistics Studies (SOLLS), FSSK, Malaysia: University Kebangsaan Malaysia.

Finocchiaro, Mary (1964). English as a Second Language: From Theory to Practice. New York: Simon & Schuster.

.

Keramsch, C. (2001). Language and Culture. Oxford University Press.

-

Lado, Robert. (1999), Language Teaching. A scientific Approach. Georgetown University.

-

-Nostrand, Howard Lee. (1990), Describing and Teaching the sociocultural content of a foreign language.

-Rahim, M. A. (1983). Rahim organization conflict inventories: Professional manual. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press. [Google Scholar](http://scholar.google.com/scholar_lookup?hl=en&title=Rahim+organization+conflict+inventories:+Professional+manual&)

-Tang, R. (1998). ‘The Place of “Culture” in the Foreign Language Classroom: A Reflection’, The Internet TESL Journal, Available at: <http://iteslj.org/Article/Tang-Culture.html>.

- Toomey , Stella ting (2002). Intercultural conflict management. Available from world wide web: http//www.personal. and erson. Ucla. Edu.

پیوست 1 :

نمونه پرسشنامه

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ردیف | عبارت | **کاملاً مخالفم** | **مخالفم** | **نظری ندارم** | **موافقم** | **کاملاً موافقم** |
|  | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1 | تلاش می­کنم برای یافتن پاسخی منطقی، مساله را با فارسی­آموزم مورد بررسی قرار دهم. |  |  |  |  |  |
| 2 | تلاش می­کنم عقایدم را با آن دسته از عقاید فارسی­آموزم که منجر به یک تصمیم مشترک می­شود ترکیب کنم. |  |  |  |  |  |
| 3 | با فارسی­آموزم برای رسیدن به تصمیم­هایی که برای هر دوی ما رضایت­بخش باشد همکاری می­کنم. |  |  |  |  |  |
| 4 | سعی می­کنم با فارسی­آموزم همکاری کنم تا به راه حلی برسیم که انتظارات هر دوی ما را برآورده کند. |  |  |  |  |  |
| 5 | برای حل تعارض فرهنگی به تبادل دقیق اطلاعات با فارسی­آموزم می­پردازم. |  |  |  |  |  |
| 6 | برای آنکه مسائل مورد نظر به بهترین وجه حل شود، سعی می­کنم تمام واقعیت­های مربوطه را صریحاً بیان کنم. |  |  |  |  |  |
| 7 | تلاش می­کنم برای فهم صحیح مشکل با فارسی­آموزم همکاری کنم. |  |  |  |  |  |
| 8 | تلاش می­کنم از تبادلات کلامی ناخوشایند با فارسی­آموزم جلوگیری کنم. |  |  |  |  |  |
| 9 | معمولاً از بحث­های آشکار و علنی دربارة تفاوت­های فرهنگی ـ اجتماعی با فارسی­آموزم اجتناب می­کنم. |  |  |  |  |  |
| 10 | کوشش می­کنم از قرار گرفتن در یک موقعیت دشوار اجتناب کنم و مشکل را نزد خود نگه دارم. |  |  |  |  |  |
| 11 | تلاش می­کنم از مخالفت با عقاید فارسی آموزم اجتناب کنم. |  |  |  |  |  |
| 12 | کوشش می­کنم به منظور اجتناب از احساسات ناخوشایند عدم توافق بین خودم و فارسی­آموزم را پیش خود نگه دارم. |  |  |  |  |  |
| 13 | تلاش می­کنم از رویارویی (رو در رو شدن) با تعارضات فارسی­آموزم اجتناب کنم. |  |  |  |  |  |
| 14 | از اقتدار خودم استفاده می­کنم تا تصمیمی گرفته شود که به نفع من باشد. |  |  |  |  |  |
| 15 | گاهی اوقات برای برنده شدن در یک وضعیت رقابتی (با فارسی آموزم) از قدرتم استفاده می­کنم. |  |  |  |  |  |
| 16 | از مهارت خود استفاده می­کنم تا تصمیمی گرفته شود که دلخواه من باشد. |  |  |  |  |  |
| 17 | از نفوذم استفاده می­کنم تا عقایدم پذیرفته شوند. |  |  |  |  |  |
| 18 | عموماً در پیگیری چالش­های جزئی فارسی­آموز جدی هستم. |  |  |  |  |  |
| 19 | معمولاً یک موضع میانه را برای شکستن بن بست (تعارضات) پیشنهاد می­کنم. |  |  |  |  |  |
| 20 | با فارسی­آموزم مذاکره می­کنم به طوری که بتوان به یک مصالحه دست یابم. |  |  |  |  |  |
| 21 | از روش انعطاف (بده بستان) استفاده می­کنم به طوری که بتوان به یک راه حل میانه دست یابم. |  |  |  |  |  |
| 22 | تلاش می­کنم یک روش متعادل را برای رفع مشکل پیدا کنم. |  |  |  |  |  |
| 23 | به طور کلی تلاش می­کنم تا تعارضات ذهنی فارسی­آموزم را پاسخ دهم. |  |  |  |  |  |
| 24 | خودم را ملزم به همراهی با تغییراتی می­دانم که در رفتار فارسی­آموزم به وجود می­آید. |  |  |  |  |  |
| 25 | من اغلب با نظرات فارسی­آموزم همراه می­شوم. (به خوبی کنار می­آیم) |  |  |  |  |  |
| 26 | معمولاً با دل مشغولی­های فارسی­آموزم سازگار می­شوم. |  |  |  |  |  |
| 27 | تلاش می­کنم انتظارات فارسی­آموزم را برای مقابله با تعارض برآورده کنم. |  |  |  |  |  |
| 28 | تسلیم عقاید فارسی آموزم می­شوم. |  |  |  |  |  |

1. \* نویسنده مسوول، مدرس مرکز بین­المللی آموزش زبان فارسی به غیر فارسی زبانان دانشگاه فردوسی مشهد، ایران. safakazemian@gmail.com [↑](#footnote-ref-1)
2. دانشجوی کارشناسی ارشد زبانشناسیهمگانی، دانشگاه پیام نور، واحد مشهد، ایران. [↑](#footnote-ref-2)
3. globalization [↑](#footnote-ref-3)
4. cultural conflict [↑](#footnote-ref-4)
5. cultural shock [↑](#footnote-ref-5)
6. descriptive-analytic [↑](#footnote-ref-6)
7. system [↑](#footnote-ref-7)
8. arbitrary vocal symbol [↑](#footnote-ref-8)
9. communication [↑](#footnote-ref-9)
10. interaction [↑](#footnote-ref-10)
11. culture [↑](#footnote-ref-11)
12. Nostrand [↑](#footnote-ref-12)
13. Lado [↑](#footnote-ref-13)
14. Kramsch [↑](#footnote-ref-14)
15. Farnia& Raja [↑](#footnote-ref-15)
16. syllabus designers [↑](#footnote-ref-16)
17. ROCI-II [↑](#footnote-ref-17)
18. Colloborating Style [↑](#footnote-ref-18)
19. Accommodating Style [↑](#footnote-ref-19)
20. Competing Style [↑](#footnote-ref-20)
21. Avoiding Style [↑](#footnote-ref-21)
22. Cpmpromising Style [↑](#footnote-ref-22)